**Информация о работе с обращениями граждан в Администрации муниципального образования «Смоленский район» Смоленской области**

**за 2021 год**

Регистрация всей входящей корреспонденции в Администрации муниципального образования «Смоленский район» Смоленской области осуществляется в электронной системе «ДелоПро». Так, 2021 году зарегистрировано 22 892 входящей корреспонденции, что на 1 252 документа больше чем 2020 году.

В работе органов местного самоуправления очень важно добиться понимания и поддержки населения. Поэтому работа с обращениями граждан – один из важнейших аспектов работы Администрации муниципального образования «Смоленский район» Смоленской области.

Главная задача в данной работе - это объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, а также оказание содействия заявителям в защите их прав и законных интересов.

Всего в 2021 году в Администрацию поступило 334 письменных обращения граждан, в том числе в форме электронного документа. Это на 403 обращения меньше, чем за аналогичный период 2020 года – 737. (2019 год -710 обращений, 2018 год – 638).

Наибольшую активность население Смоленского района и иных муниципальных образований проявило во втором квартале 2021 года (121 обращение).

Большую часть составили обращения по вопросам: жилищно-коммунального хозяйства – 214 (64 %), земельных и имущественных отношений - 65 (19,5%), иные вопросы - 55 (16,5%.).

Все письменные обращения граждан рассмотрены в установленные законом сроки.

На особом контроле стоят обращения, поступившие из вышестоящих органов государственной власти.

Так, на рассмотрение и принятие соответствующих мер реагирования в Администрацию поступило 39 (11,7%) жалоб из Управления по работе с обращениями граждан Аппарата Администрации Смоленской области, из Приемной Президента Российской Федерации в Смоленской области - 24 (7,2%), перенаправлено из прокуратуры - 22 (6,6%).

Увеличение жалоб граждан в вышестоящие органы в основном связано с обращением заявителей в органы исполнительной власти напрямую, минуя органы местного самоуправления, а также с несогласием заявителей с рассмотрением обращений на местном уровне.

При явном снижении количества письменных обращенийграждан, в том числе в форме электронного документа, заметно увеличился объем обращений граждан через социальные сети.

С октября 2018 года Смоленская область подключена к системе «Инцидент-менеджмент» - специализированной программе, цель которой - регистрация обращений граждан в социальных сетях «ВКонтакте», Facebook, Instagram, Twitter, «Одноклассники».

Администрацией муниципального образования «Смоленский район» Смоленской области в рамках данной системы в 2021 году рассмотрен 481 инцидент (2020 году -165, 2019 году – 102).

Наибольшее количество обращений связано с вопросами ремонта улично-дорожной сети, газификации, вывоза мусора, несанкционированных мусорных свалок, качества питьевой воды, уличного освещения.

Наиболее активны в обращениях в рамках данной системы были жители Печерского, Козинского, Корохоткинского сельских поселений.

Среднее время ответа в системе «Инцидент-менеджмент» составляет 8 рабочих часов, если сообщение не носит срочного характера, 3 часа – если сообщение относится к категории повышенной важности. За отчетный период все ответы были даны в срок.

В 2021 году Смоленская область подключена в подсистему федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) - Платформа обратной связи».

Цель платформы обратной связи состоит в обеспечении интерактивного взаимодействия государства с гражданами и юридическими лицами для решения актуальных задач и проблем.

С ее помощью любой житель Смоленской области, зарегистрированный на портале Госуслуги, может сообщить о проблеме в мобильном приложении системы и проследить за ходом ее решения.

Через платформу обратной связи в Администрацию муниципального образования «Смоленский район» Смоленской области поступило 285 сообщений от граждан. 135 (47,4 %) сообщений касались качества автомобильных дорог и их уборки от снега. Все сообщения были рассмотрены, в установленный срок заявителям были направлены ответы.

Работа с населением в таком формате дает возможность понять, как отражается на жизни людей все, что делает муниципальная власть, а также дает возможность «из первых уст» проинформировать жителей о проводимой в муниципальном образовании работе.

Одним из важных аспектов работы с обращениями граждан является организация и проведение приема граждан по личным вопросам Главой муниципального образования «Смоленский район» Смоленской области и его заместителями.

В отчетном периоде Главой муниципального образования «Смоленский район» Смоленской области было проведено 16 личных приемов граждан, на которых было принято 94 человека.

Граждане на личном приеме обращались по следующим вопросам:

- земельные и имущественные отношения -58(61,7 %),

- жилищно-коммунальное хозяйство -21 (22,3 %),

- прочее - 14 (14,8 %).

По результатам рассмотрения обращений в ходе личного приема:

- 50 – поддержано, в том числе приняты меры или 53,2 % от общего количества обращений;

- 44 – даны разъяснения или 46,8% от общего количества обращений.

Основной целью по совершенствованию работы с обращениями граждан в Администрации является повышение уровня удовлетворенности заявителей результатами рассмотрения их обращений и принятыми по ним мерам.